



CHỦ CỤC PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS



BỘ Y TẾ
CỤC PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS

10 TIÊU CHÍ

CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS
THÂN THIỆN VỚI NHÓM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Hà Nội, 2023

LỜI NÓI ĐẦU

Kỳ thị và phân biệt đối xử liên quan đến HIV tại cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS được xác định là rào cản cho người có hành vi nguy hiểm tiếp cận các dịch vụ dự phòng và điều trị HIV/AIDS. Từ đó nó ảnh hưởng đến việc đạt được các mục tiêu 95-95-95 và mục tiêu kết thúc dịch bệnh AIDS mà Chiến lược quốc gia kết thúc dịch bệnh AIDS đã đặt ra. Do vậy việc xây dựng các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc giảm kỳ thị và phân biệt đối xử liên quan đến HIV cũng như nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS.

Để giúp các cơ sở cung cấp dịch vụ có các tiêu chí cụ thể trong xây dựng để trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích, Cục Phòng, chống HIV/AIDS đã phối hợp với các đối tác xây dựng bộ tiêu chí này.

Nhằm phổ biến rộng rãi các tiêu chí trên đến tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS, Cục Phòng, chống HIV/AIDS trân trọng giới thiệu cuốn sách mỏng: Bộ tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích. Hy vọng cuốn sách này sẽ giúp ích cho các cơ sở và người cung cấp dịch vụ trong nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS của đơn vị mình.

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TIÊU CHÍ CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI NHÓM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Mục đích

Bộ tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích là công cụ để các cơ sở cung cấp dịch vụ tự đánh giá và xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng để trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ thân thiện với nhóm cộng đồng đích và mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Từ đó giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường tiếp cận dịch vụ để đạt được các mục tiêu trong phòng, chống HIV/AIDS.

Đối tượng sử dụng bộ tiêu chí

- Bộ tiêu chí này ưu tiên sử dụng cho các đối tượng sau:
- + Người quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS.
- + Người cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS.
- Ngoài ra bộ tiêu chí này cũng có thể được các tổ chức, cá nhân sử dụng làm tài liệu tham khảo trong xây dựng chỉ số giám sát, theo dõi dựa vào cộng đồng.

Cách sử dụng bộ tiêu chí

Mục đích của Bộ tiêu chí giúp các đơn vị cung cấp dịch vụ tự đánh giá để cải thiện chất lượng dịch vụ một cách liên tục về khía cạnh thân thiện với cộng đồng đích, do vậy các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS có thể triển khai sử dụng bộ tiêu chí một cách linh hoạt:

- Thời điểm sử dụng bộ tiêu chí:
- + Đánh giá trước can thiệp: Sử dụng bộ tiêu chí đánh giá trước khi xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng để biết thực trạng cơ sở cung cấp dịch vụ và phát hiện các vấn đề cần cải thiện chất lượng
- + Đánh giá lại định kỳ: Tùy theo từng cơ sở cung cấp dịch vụ mà định kỳ đánh giá lại sau mỗi lần lập kế hoạch và triển khai các hoạt động can thiệp. Tốt nhất các cơ sở cung cấp dịch vụ nên đánh giá sau can thiệp 3 tháng. Tuy nhiên tần suất đánh giá lại cũng có thể ít hơn nhưng không ít hơn 1 năm/1 lần.

- Người tham gia đánh giá: Những người trực tiếp cung cấp dịch vụ cần tham gia đánh giá; những người gián tiếp cung cấp dịch vụ (hành chính, bảo vệ v.v...) cũng cần được tham gia đánh giá.
- + Với cơ sở cung cấp dịch vụ có nhiều khoa, phòng tham gia cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS, việc tổ chức đánh giá nên thực hiện theo khoa phòng (phòng khám, khoa dược, khoa truyền nhiễm, ...) vì các tiêu chí này được áp dụng với từng đơn vị cung cấp dịch vụ.
- + Với cơ sở chuyên cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS như Phòng khám điều trị ngoại trú HIV/AIDS; Cơ sở điều trị Methadone v.v... nên tổ chức đánh giá chung toàn cơ sở.
- Phương pháp đánh giá: Thông qua họp toàn thể đánh giá, dựa trên bảng kiểm phụ lục 1. Điều quan trọng trong sử dụng Bộ tiêu chí này không phải để đánh giá xem cơ sở cung cấp dịch vụ đã “đạt” được sự thân thiện với cộng đồng đích chưa mà để phát hiện các vấn đề hoặc các điểm hạn chế để đặt kế hoạch cải thiện chất lượng nhằm trở thành cơ sở cung cấp dịch vụ thân thiện với cộng đồng đích.

TIÊU CHÍ CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Tiêu chí 1: Thông tin về cơ sở cung cấp dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận

Yêu cầu phải có:

- Có các kênh quảng bá thông tin địa chỉ, các phương thức liên hệ về dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS qua đường dây nóng điện thoại, mạng xã hội (zalo, facebook, fanpage và/hoặc các trang tin điện tử - website) để khách hàng kết nối nhanh chóng và thuận tiện.
- Có tài liệu như sổ tay hoặc tờ rơi/tờ gấp cung cấp những thông tin cơ bản và các dịch vụ cơ sở hiện đang cung cấp để khách hàng có thể mang về sử dụng và chuyển gửi cho những người cùng mạng lưới.

Yêu cầu nên có

- Có hỗ trợ khách hàng thông tin cần thiết khác như đăng ký sử dụng dịch vụ, hướng dẫn tham gia và sử dụng bảo hiểm y tế cho cộng đồng đích.
- Có tài liệu phát tay quảng bá về cơ sở cung cấp dịch vụ và các dịch vụ hiện có tại văn phòng của các cơ sở cung cấp dịch vụ khác và tại các tổ chức cộng đồng.



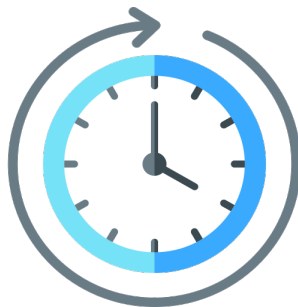
Tiêu chí 2: Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích

Yêu cầu phải có:

- Có bảng thông báo về thời gian làm việc hàng ngày trong tuần.
- Đảm bảo hoạt động đúng khung thời gian công bố.

Yêu cầu nên có

- Có khung thời gian linh hoạt (mở cửa sớm hơn/đóng cửa muộn hơn so với giờ hành chính và cung cấp dịch vụ các ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ) để giúp cộng đồng đích dễ tiếp cận dịch vụ. Nếu đơn vị không có khung thời gian linh hoạt có thể tư vấn hoặc giới thiệu cho khách hàng các cơ sở cung cấp dịch vụ có thời gian phù hợp với khách hàng.



Tiêu chí 3: Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích

Yêu cầu phải có:

- Có cung cấp tối thiểu 2 dịch vụ cơ bản sau về phòng, chống HIV/AIDS:
 - + Tư vấn về phòng, chống HIV/AIDS.
 - + Các biện pháp dự phòng HIV: Bao cao su, chất bôi trơn, bơm kim tiêm sạch;
 - +Điều trị dự phòng trước phơi nhiễm (PrEP) và/hoặc dự phòng sau phơi nhiễm HIV (PEP).
 - + Xét nghiệm HIV(xét nghiệm sàng lọc và/hoặc xét nghiệm khẳng định).
 - + Điều trị HIV bằng thuốc kháng vi rút ARV.
 - + Điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế.
- Có cung cấp hoặc thông tin chuyển gửi các dịch vụ khác như:
 - + Các dịch vụ cơ bản về HIV/AIDS (đã đề cập trên) nhưng cơ sở không có khả năng cung cấp;
 - + Xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục;
 - + Dịch vụ can thiệp cho người sử dụng ma túy tổng hợp.
 - + Các dịch vụ điều trị, dự phòng bệnh đồng nhiễm thường gặp với HIV: Lao, viêm gan B, viêm gan C.
 - + Chăm sóc sức khỏe sinh sản như: Phòng tránh thai, thử thai, phá thai an

toàn, chăm sóc sau phá thai, chăm sóc trước và sau sinh;

+ Dinh dưỡng;

+ Tư vấn tâm lý, sức khỏe tâm thần.

Yêu cầu nên có:

- Có mạng lưới chuyển gửi và cơ chế chuyển gửi khách hàng tới các dịch vụ cần thiết khác.

Tiêu chí 4: Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện

Yêu cầu cần có:

- Có sơ đồ, biển chỉ dẫn quy trình cung cấp dịch vụ đặt tại nơi khách hàng dễ tiếp cận và quan sát.

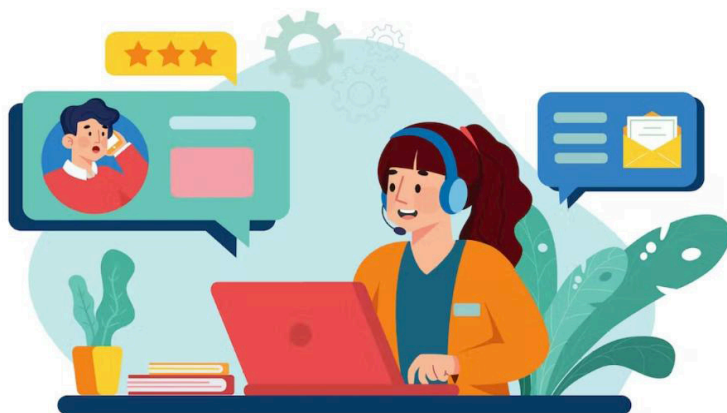
- Khu vực tiếp đón có người cung cấp thông tin và hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ cho khách hàng khi có nhu cầu.

- Các biển chỉ dẫn cần tránh định danh HIV để bảo vệ sự riêng tư của khách hàng.

Yêu cầu nên có:

- Có đăng ký khám/tư vấn trực tuyến (qua điện thoại, email, trang facebook, Zalo) ngoài cách đăng ký khám trực tiếp.

- Quy trình cung cấp dịch vụ được bố trí thuận tiện nhất cho khách hàng.





Tiêu chí 5: Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng

Yêu cầu cần có:

- Có bảng giá dịch vụ được niêm yết tại cơ sở cung cấp dịch vụ và đăng trên các trang mạng xã hội hội (bao gồm cả dịch vụ cung cấp qua Quỹ bảo hiểm y tế nếu có) để đảm bảo tính công khai, minh bạch để khách hàng có đủ thông tin trước khi quyết định sử dụng các dịch vụ phải chi trả.
- + Với cơ sở y tế công: Mức giá dịch vụ phải được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.
- + Với cơ sở y tế tư nhân: Mức giá dịch vụ phù hợp với khả năng chi trả của đa số các cá nhân trong các nhóm cộng đồng đích.

Yêu cầu nên có:

- Có cơ chế hỗ trợ tài chính cho những khách hàng gặp khó khăn.

Tiêu chí 6: Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật

Yêu cầu cần có:

Có hệ thống lưu trữ hồ sơ khách hàng đảm bảo tính bảo mật. Hồ sơ lưu trữ tại nơi an toàn, trong tủ, có khóa, chỉ những người có trách nhiệm và cam kết mới được phép truy cập.

Yêu cầu nên có:

- Có các phương án mã hóa hoặc sử dụng mã số định danh để giữ bí mật thông tin cho khách hàng.

Tiêu chí 7: Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư**Yêu cầu cần có:**

- Không gian chờ thân thiện: Khu vực chờ cần phải có ghế và nước uống; Có các áp phích, tranh tường, bảng tin, tờ rơi, các vật phẩm truyền thông về các chủ đề sức khỏe có liên quan.
- Phòng tư vấn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ. Bên trong phòng tư vấn có các tờ thông tin, các tài liệu, tạo cảm giác gần gũi và thoải mái cho khách hàng.
- Phòng khám, phòng xét nghiệm: Đảm bảo sự kín đáo, riêng tư.

Yêu cầu nên có:

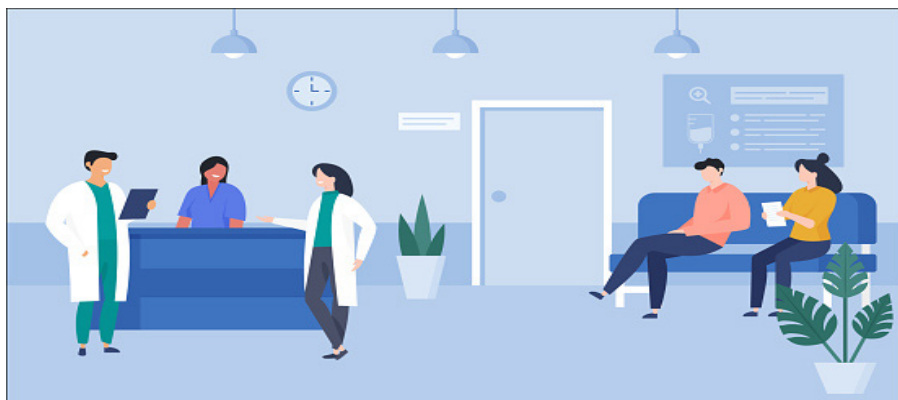
- Có sóng wifi miễn phí và một số tài liệu như sách, tạp chí hay báo giấy để khách hàng sử dụng trong lúc chờ.
- Phòng chờ có tivi, video phát các chương trình truyền thông quảng bá dịch vụ.

Tiêu chí 8: Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện**Yêu cầu cần có:**

- Thái độ hành vi ứng xử của cán bộ y tế thân thiện: Cán bộ cơ sở cung cấp dịch vụ cởi mở và không phán xét cộng đồng đích, tôn trọng sự đa dạng, có thái độ thân thiện, đối xử công bằng đối với tất cả khách hàng.
- Có quy tắc thực hành ứng xử chống kỳ thị và phân biệt đối xử. Các quy tắc ứng xử và các chính sách chống kỳ thị và phân biệt đối xử được thông báo rộng rãi và công khai.

Yêu cầu nên có:

- Cán bộ được đào tạo, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên môn lĩnh vực mình phụ trách định kỳ tối thiểu mỗi năm 1 lần.





Tiêu chí 9: Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích

Yêu cầu cần có:

- Có địa chỉ, số điện thoại, email của người liên hệ khi cần kết nối và huy động sự tham gia giới thiệu, chuyển tiếp dịch vụ cho cộng đồng đích. Thông tin mạng lưới cộng đồng cần cập nhật 6 tháng/lần.
- Có cán bộ đầu mối kết nối cộng đồng đích, chịu trách nhiệm các hoạt động liên quan tới phối hợp và hỗ trợ cộng đồng đích.

Yêu cầu nên có:

- Có nhân viên là người đồng đẳng hỗ trợ thuộc cộng đồng đích (cộng đồng MSM/TG hoặc LGBT, người sử dụng ma túy, người nhiễm HIV, người bán dâm) tham gia vào các hoạt động của cơ sở cung cấp dịch vụ và/hoặc hỗ trợ chăm sóc khách hàng.
- Có tham gia các hoạt động/sự kiện cộng đồng và hỗ trợ các nhóm cộng đồng.
- Có tổ chức các buổi gặp mặt giao ban hoặc sinh hoạt với cộng đồng đích về các chủ đề được quan tâm để duy trì khách hàng sử dụng dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đảm bảo mối liên kết bền vững với cộng đồng đích.

Tiêu chí 10: Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng thân thiện

Yêu cầu cần có:

- Có hòm thư góp ý đặt ở nơi khách hàng dễ tiếp cận chú trọng, sự riêng tư giấy, bút viết cho khách hàng cung cấp phản hồi.
- Có số điện thoại đường dây nóng và ít nhất 1 hình thức phản hồi khác như qua Fanpage Facebook, Zalo, Viber... của cơ sở cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu nên có:

- Có thông báo cho khách hàng các hình thức nhận phản hồi, cũng như khuyến khích khách hàng phản hồi để nâng cao chất lượng các dịch vụ của cơ sở (có thể riêng hoặc lồng ghép). Thông báo dán ở các vị trí tập trung đông người, rõ ràng, dễ thấy.
- Định kỳ 3 tháng/lần thu thập ý kiến của khách hàng thuộc nhóm cộng đồng đích, có cơ chế chia sẻ công khai với lãnh đạo và người cung cấp dịch vụ để cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Có xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ theo hướng thân thiện với cộng đồng đích.



BẢNG KIỂM
CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS
THÂN THIỆN VỚI CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	CÓ	KHÔNG	THỰC TRẠNG
Tiêu chí 1:	Thông tin về cơ sở dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận			
1.1	Có các kênh quảng bá thông tin về các dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS			
1.2	Có tài liệu như sổ tay hoặc tờ rơi/tờ gấp cung cấp những thông tin cơ bản về cơ sở và các dịch vụ			
1.3	<i>Có hỗ trợ khách hàng thông tin cần thiết khác như đăng ký sử dụng dịch vụ, hướng dẫn tham gia và sử dụng bảo hiểm y tế</i>			
1.4	<i>Có tài liệu phát tay quảng bá về cơ sở cung cấp dịch vụ và các dịch vụ hiện có tại văn phòng của các cơ sở cung cấp dịch vụ khác và tại các tổ chức cộng đồng.</i>			
Tiêu chí 2:	Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích			
2.1	Có bảng thông báo về thời gian làm việc hàng ngày trong tuần			
2.2	Đảm bảo hoạt động đúng khung thời gian công bố.			
2.3	<i>Có khung thời gian linh hoạt (mở cửa sớm hơn/đóng cửa muộn hơn so với giờ hành chính và cung cấp dịch vụ các ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ) để giúp cộng đồng đích dễ tiếp cận dịch vụ.</i>			
Tiêu chí 3:	Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích			
3.1	Có cung cấp tối thiểu 02 dịch vụ cơ bản về phòng, chống HIV/AIDS			
3.2	Có cung cấp dịch vụ HOẶC thông tin chuyển gửi dịch vụ			

3.3	<i>Có mạng lưới chuyển gửi và cơ chế chuyển gửi khách hàng tới các dịch vụ cần thiết khác.</i>			
Tiêu chí 4:	Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện			
4.1	Có sơ đồ, biển chỉ dẫn quy trình cung cấp dịch vụ tại nơi khách hàng dễ tiếp cận và quan sát.			
4.2	Khu vực tiếp đón có người hỗ trợ để cung cấp thông tin và hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ cho khách hàng khi có nhu cầu.			
4.3	Các biển chỉ dẫn cần tránh định danh HIV để bảo vệ sự riêng tư của khách hàng.			
4.4	<i>Có đăng ký khám/tư vấn trực tuyến (qua điện thoại, email, trang facebook, Zalo) ngoài cách đăng ký khám trực tiếp</i>			
4.5	<i>Quy trình cung cấp dịch vụ được bố trí thuận tiện nhất cho khách hàng</i>			
Tiêu chí 5:	Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng			
5.1	Có bảng giá giá dịch vụ được niêm yết tại cơ sở cung cấp dịch vụ và đăng trên các trang mạng xã hội (bao gồm cả dịch vụ cung cấp qua Quỹ bảo hiểm y tế nếu có) để đảm bảo tính công khai, minh bạch để khách hàng có đủ thông tin trước khi quyết định sử dụng các dịch vụ phải chi trả.			
5.2	Với cơ sở y tế công: Mức giá dịch vụ phải được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt			
5.3	Với cơ sở y tế tư nhân: Mức giá dịch vụ phù hợp với khả năng chi trả của đa số các cá nhân trong các nhóm cộng đồng đích.			
5.4	<i>Có cơ chế hỗ trợ tài chính cho những khách hàng gặp khó khăn.</i>			
Tiêu chí 6	Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật			

6.1	<i>Có hệ thống lưu trữ hồ sơ khách hàng đảm bảo an toàn, bảo mật. Hồ sơ lưu trữ tại nơi an toàn, trong tủ, có khóa, chỉ những người có trách nhiệm và cam kết mới được phép truy cập.</i>			
6.2	<i>Có các phương án mã hóa hoặc sử dụng mã số định danh để giữ bí mật thông tin cho khách hàng.</i>			
Tiêu chí 7:	Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư			
7.1	Không gian chờ thân thiện			
7.2	Phòng tư vấn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ, kín đáo			
7.3	Phòng khám, phòng xét nghiệm: Đảm bảo sự kín đáo, riêng tư			
7.4	<i>Có sóng wifi miễn phí và một số tài liệu như sách, tạp chí hay báo giấy để cho khách hàng sử dụng trong lúc chờ</i>			
7.5	<i>Phòng chờ có tivi, video phát các chương trình truyền thông quảng bá dịch vụ.</i>			
Tiêu chí 8:	Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện			
8.1	Thái độ hành vi ứng xử của cán bộ y tế thân thiện			
8.3	Có quy tắc ứng xử chống kỳ thị và phân biệt đối xử (ban hành riêng hoặc lồng ghép) được thông báo rộng rãi, công khai			
8.4	<i>Cán bộ được đào tạo, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên môn lĩnh vực mình phụ trách định kỳ tối thiểu mỗi năm 1 lần</i>			
Tiêu chí 9:	Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích			
9.1	Có địa chỉ, số điện thoại, email của người liên hệ khi cần kết nối và huy động sự tham gia giới thiệu, chuyển tiếp dịch vụ cho cộng đồng đích			

9.2	Có cán bộ đầu mối kết nối cộng đồng đích, chịu trách nhiệm các hoạt động liên quan tới phối hợp và hỗ trợ cộng đồng đích.			
9.3	Có nhân viên là người đồng đẳng hỗ trợ thuộc cộng đồng đích tham gia vào các hoạt động của cơ sở cung cấp dịch vụ và/hoặc hỗ trợ chăm sóc khách hàng			
9.4	Có tham gia các hoạt động/sự kiện cộng đồng và hỗ trợ các nhóm cộng đồng.			
9.5	Có tổ chức các buổi gặp mặt giao ban hoặc sinh hoạt với cộng đồng đích			
Tiêu chí 10:	Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng một cách thân thiện			
10.1	Có hòm thư góp ý đặt ở nơi khách hàng dễ tiếp cận chú trọng, sự riêng tư giấy, bút viết cho khách hàng cung cấp phản hồi			
10.2	Có số điện thoại đường dây nóng và ít nhất 1 hình thức khác như qua Fanpage Facebook, Zalo, Viber... của cơ sở cung cấp dịch vụ			
10.3	Có thông báo cho khách hàng các hình thức nhận phản hồi, cũng như khuyến khích khách hàng phản hồi			
10.4	Định kỳ 3 tháng/lần thu thập ý kiến của khách hàng thuộc nhóm cộng đồng đích, có cơ chế chia sẻ công khai với lãnh đạo và người cung cấp dịch vụ để cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ.			
10.5	Có xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ theo hướng thân thiện với cộng đồng đích.			

Ghi chú: Các tiêu chí in nghiêng là yêu cầu nên có

